



## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทอย่างสูงในการนำรายได้เข้าสู่ประเทศเนื่องด้วยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้นประกอบไปด้วยธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องเนื่องกันอยู่เป็นลูกโซ่โดยมีธุรกิจหลักได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจเดินทางขนส่ง ธุรกิจโรงแรมและที่พัก และธุรกิจรองได้แก่ ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจจัดจำหน่ายของที่ระลึก เป็นต้น ซึ่งนอกจากธุรกิจดังกล่าวแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีส่วนช่วยในการกระตุ้นอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่อง เช่น อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการก่อสร้างและพัฒนาที่ดิน อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ( สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ) โดยในภาพรวมแล้วรายได้ของประเทศที่ได้รับจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีรายได้จำนวนกว่า 380,000 ล้านบาทในปี 2547 โดยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนกว่า 11 ล้านคนในปี 2547 ( การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย )

ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมที่รัฐบาลให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็ว โดยได้กำหนดให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญในลำดับต้นของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พร้อมทั้งเร่งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเดิมและแหล่งท่องเที่ยวใหม่

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นการค้าบริการที่มีศักยภาพเพื่อสร้างงาน กระจายรายได้ และหารายได้จากเงินตราต่างประเทศ โดยได้ระบุดุลประสงค์และแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ในยุทธศาสตร์การเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ไว้ว่า “พัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ชุมชน เน้นการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและพัฒนาธุรกิจบริการที่มีศักยภาพใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น ซึ่งรวมถึง วิถีชีวิต สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีพื้นบ้าน ตลอดจนการส่งเสริมไทยเที่ยวไทย และการประสานความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน” พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Capital of Asia) ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ (Quality Tourism Destination) ภายในปี 2551 ( สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย )

เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกแหล่งที่สำคัญของประเทศไทยและเป็นที่ยอมรับในแผนการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั่วโลก เนื่องจากเป็นเมืองที่มีความสากล ทันสมัย มีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทางธรรมชาติ ทางสถานบันเทิง ตั้งอยู่อย่างมากมาย ครอบคลุมกับมีสถานที่พักที่สะดวกสบายตั้งอยู่รายล้อมเมืองพัทยาเป็นจำนวนมากทำให้พัทยาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมในการเลือกเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากตารางแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังเมืองพัทยาในปี 2547

**ตารางที่ 1.1** จำนวนนักท่องเที่ยว เมืองพัทยา

	ชาวต่างชาติ	ชาวไทย	รวม
นักท่องเที่ยว	3,257,894	1,409,340	4,667,234
นักท่องเที่ยว	71,846	271,484	343,330
รวม	3,329,740	1,680,824	5,610,564

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2547

นักท่องเที่ยว : ผู้ที่เดินทางมาแล้วพักค้างคืน

นักท่องเที่ยว : ผู้ที่เดินทางมาแล้วไม่พักค้างคืน

นอกจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในเมืองพัทยามีเป็นจำนวนมากแล้วการใช้จ่ายในระหว่างการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีค่าใช้จ่ายหลักๆในการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาได้แก่ ค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าบริการท่องเที่ยว ค่าพาหนะในการเดินทางในเมืองพัทยาและจังหวัดชลบุรี ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง และอื่นๆ โดยรายได้ที่รับจากการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเป็นค่าใช้จ่ายต่างๆของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีปริมาณที่สูงดังตารางแสดงรายได้จากการท่องเที่ยว เมืองพัทยา ปี 2547

ตารางที่ 1.2 แสดงรายได้จากการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

หมวดรายได้	นักท่องเที่ยว				นักท่องเที่ยว						
	ไทย	ร้อยละ	ต่างประเทศ	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ	ต่างประเทศ	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ	
1. ค่าที่พัก	2,664.97	28.43	12,058.35	31.07	14,723.32	30.55	-	-	-	-	
2. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	1,861.27	19.86	7,187.78	18.52	9,049.05	18.78	115.04	30.23	30.72	29.32	
3. ค่าบริการท่องเที่ยว	405.11	4.32	2,028.35	5.23	2,433.46	5.05	39.90	10.48	12.27	11.71	
4. ค่าพาหนะเดินทางในจังหวัด	624.08	6.66	3,269.44	8.42	3,893.52	8.08	49.51	13.01	16.96	16.18	
5. ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก	1,664.25	17.76	6,178.13	15.92	7,842.38	16.28	114.71	30.14	32.87	31.37	
6. ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง	1,742.40	18.59	6,438.21	16.59	8,180.61	16.98	37.45	9.84	6.82	6.51	
7. อื่น ๆ	410.82	4.38	1,653.18	4.25	2,064.00	4.28	23.98	6.30	5.15	4.91	
<b>รวมทุกหมวดรายได้</b>	<b>9,372.90</b>	<b>100.00</b>	<b>38,813.44</b>	<b>100.00</b>	<b>48,186.34</b>	<b>100.00</b>	<b>380.59</b>	<b>100.00</b>	<b>104.79</b>	<b>100.00</b>	
										<b>485.38</b>	
											<b>100.00</b>

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2547

นักท่องเที่ยว : ผู้ที่เดินทางมาแล้วพักค้างคืน

นักท่องเที่ยว : ผู้ที่เดินทางมาแล้วไม่พักค้างคืน

จากตารางแสดงข้อมูลจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่และเกี่ยวเนื่องในธุรกิจหลายๆธุรกิจ เช่น ธุรกิจการขนส่งเดินทาง ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสินค้าที่ระลึก ธุรกิจบันเทิง ซึ่งล้วนมีความเกี่ยวข้องกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดว่าจะมีการศึกษาถึงระบบห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเมืองพัทยาว่ามีการร่วมมือกัน ระหว่างห่วงโซ่อุปทานมากน้อยเพียงใด และมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานในลักษณะใด ทั้งนี้เพราะการแข่งขันกันทางธุรกิจไม่ว่าจะอุตสาหกรรมใด คงจะเอาตัวรอดได้ยากยิ่งในโลกยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างสูง อุตสาหกรรมคงจะต้องมีการบริการจัดการในลักษณะการพึ่งพิงกัน ร่วมมือกัน มีการวางแผนทางร่วมกันหรือที่เรียกว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ( Supply Chain Management ) จึงจะสามารถแข่งขันกับผู้แข่งขันรายอื่นๆในธุรกิจได้ นอกจากนี้การการสร้างความร่วมมือกันในห่วงโซ่อุปทานยังเป็นการสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันในอุตสาหกรรมด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่จะต้องเปิดเสรีการค้าและบริการระหว่างประเทศตามข้อตกลงต่างๆที่ประเทศไทยได้มีการตกลงไว้กับประเทศต่างๆ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของ โรงแรมที่มีต่อ ห่วงโซ่อุปทาน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีต่อระดับความสัมพันธ์ใน ห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษา ระดับความสัมพันธ์ของ ห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้วิจัยทำการศึกษาล่วงห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยใช้โรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยและผู้ให้บริการโรงแรมเป็นประชากรเป้าหมายในการวิจัย โดยศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของ โรงแรมที่เป็นประชากรเป้าหมายกับ ธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา คือ ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางและขนส่ง ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจอาหาร ธุรกิจร้านขายสินค้าที่ระลึก ธุรกิจบันเทิง โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2549

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทราบถึงระดับความสัมพันธ์ของธุรกิจ ในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. ผู้ประกอบการในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโซ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

3. ผู้ประกอบการในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีแนวทางเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจของตนเอง